

**PENGARUH NILAI HEDONIK DAN NILAI UTILITARIAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DAN NIAT PERILAKU
(Studi pada Restoran The Westlake Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF HEDONIC VALUE AND UTILITARIAN VALUE
ON CUSTOMER SATISFACTION AND BEHAVIORAL INTENTIONS
(Study on Customer The Westlake Restaurant Yogyakarta)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

Ayi Suci Septiani

20120410024

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : AYI SUCI SEPTIANI

Nomor Mahasiswa : 20120410024

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Nilai Hedonik dan Nilai Utilitarian terhadap Kepuasan Konsumen dan Niat Perilaku pada Restoran The Westlake Yogyakarta”** bahwa tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, April 2016


Ayri Suci Septiani

MOTTO

“Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak.”

~Ayi Suci Septiani~

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah,6-8)

“Yang membedakan orang sukses dan orang gagal adalah bukan karena yang satu memiliki kemampuan dan ide lebih baik, tapi karena dia berani mempertaruhkan ide, menghitung resiko dan bertindak cepat”

~Andre Malraux~

PERSEMBAHAN

Yang Utama Dari Segalanya.....

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya karya yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rosulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya yang sederhana ini kepada orang yang kusayangi dan kukasihi.

1. Terimakasih untuk Bapak juga Mama selaku orangtua yang tak henti selalu memberikan do'a, kasih sayang, motivasi, dan perhatiannya serta kesabarannya mendidik sehingga saya mampu menyelesaikan tugas Skripsi.
2. Teruntuk Kakak tersayang Yulia Hermayanti yang selalu memberikan motivasinya serta saran-sarannya, yang selalu mengajarkan untuk tidak mengeluh terimakasih atas doa dan dukungannya selama ini sehingga mampu menyelesaikan tugas dengan lancar.
3. Terimakasih untuk keluarga di rumah Wa alit, Ibu, Yayang, Bintang, Langit, Teh Dewi, Kokoh yang selalu memberikan semangat, terimakasih atas segala dukungannya selama ini.
4. Terimakasih kepada Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si. yang selalu memberikan solusi, masukan, dan dukungan disaat melakukan bimbingan maupun diluar bimbingan, terimakasih banyak pak.
5. Teruntuk Sahabat- sahabatku Rudi Setiawan terimakasih atas segala bantuannya dari semester 1 hingga sekarang, Tiya, Harbi, Hadian dan teman-teman seperjuangan kelas Manajemen A yang telah memberikan do'a, dukungan, motivasi dan semangat, serta kebersamaan selama ini. Terimakasih banyak kalian keluarga terbaik, keluarga terhebat.
6. Untuk Nicken, Yuni, Intan, Dian dan teman-teman lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih untuk dukungan dan doanya.

Terimakasih untuk semua pihak yang terlibat dan mendukung saya selama kuliah dan penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan semuanya. Terimakasih.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Nilai Hedonik dan Nilai Utilitarian terhadap Kepuasan Konsumen dan Niat Perilaku pada Restoran The Westlake Yogyakarta”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan kepada perusahaan pada segi nilai hedonik dan nilai utilitarian untuk mendapatkan kepuasan dari konsumen. Selain itu penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak DR. Nano Prawoto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D. selaku kepala Program Studi Manajemen.
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si.. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah penuh kesabaran dan atensi yang tinggi telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang membimbing penulis selama ini.
5. Orangtua dan saudara yang senantiasa memberikan doa, dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi tepat waktu.
6. Sahabat dan teman-teman serta semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat kepada penulis.

Akhir kata, semoga segala bantuan yang diberikan sebagai amal sholeh yang senantiasa mendapat ridho Allah SWT. Pada akhirnya Skripsi ini memiliki manfaat untuk menambah wawasan dan pemikiran kita semua.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, April 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	<u>1</u>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
<u>BAB II</u> TINJAUAN PUSTAKA.....	<u>9</u>
A. Landasan Teori	<u>9</u>
1. Nilai Hedonik.....	<u>9</u>
2. Nilai Utilitarian	<u>11</u>
3. Kepuasan Konsumen	<u>13</u>
4. Niat Perilaku	<u>15</u>
B. Penelitian terdahulu	18

C. Hipotesis	21
D. Model Penelitian.....	24
<u>BAB III</u> METODE PENELITIAN	25
A. <u>Paradigma Penelitian</u>	26
B. Obyek/ Subyek Penelitian.....	26
C. Jenis Data.....	26
D. Teknik Pengambilan Sampel	27
E. Metode Pengumpulan Data.....	28
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
G. Uji Kualitas Instrumen dan Data	31
H. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	33
<u>BAB IV</u> HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	39
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	43
C. Statistik Deskriptif	48
D. Analisis Data dan Hasil Penelitian	49
E. Pengujian Hipotesis	57
F. Pembahasan	72
<u>BAB V</u> SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	79
A. Simpulan.....	79
B. Saran	80
C. Keterbatasan Penelitian	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1. Tabel Indikator.....	31
4.1. Karakteristik Respon Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2. Karakteristik Respon Berdasarkan Domisili.....	41
4.3. Karakteristik Respon Berdasarkan Kunjungan.....	41
4.4 Karakteristik Respon Berdasarkan Usia	42
4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.6. Hasil Uji Validitas Murni.....	44
4.7. Hasil Uji Validitas Data Item Dihapus	45
4.8. Hasil Uji Reliabilitas Murni.....	46
4.9. Hasil Uji Reliabilitas Data Item Dihapus.....	47
4.10. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Awal.....	48
4.11. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Akhir.....	48
4.12. Hasil Pengujian Awal Uji Outlier	52
4.13. Hasil Uji Multivariate Awal.....	54
4.14. Hasil Pengujian Kelayakan Model Struktural.....	55
4.15. Uji Hipotesis Awal.....	57
4.16. Standarized Indirect Dan Direct Effect.....	60
4.17. Pengujian Akhir Hasil Uji Outlier.....	64
4.18. Uji Multivariate Akhir.....	65
4.19. Hasil Pengujian Kelayakan Model Stuktural Akhir.....	66

4.20. Uji Hipotesis Akhir..... 68

DAFTAR GAMBAR

2.1. Model Penelitian	25
4.1. Diagrama Jalur Untuk SEM.....	50
4.2. Model Pengukuran	51